

**Ogólne Warunki Uczestnictwa  
w imprezach turystycznych organizowanych przez Orex Travel Sp. z o.o.**

**I. Postanowienia ogólne**

1. Niniejsze Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Orex Travel Sp. z o.o. pod markami: „Orex” oraz „Anex” (zwanymi dalej: *Warunkami Uczestnictwa*) określają prawa i obowiązki Klienta (zwanego dalej: *Klientem*), na rzecz którego Orex Travel Sp. z o.o. świadczy usługi turystyczne (dalej zwane: *Imprezą*).
2. Organizatorem Imprez jest Orex Travel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-305) Aleje Jerozolimskie 132, KRS: 0000412833, REGON: 242868260, NIP 9542736185 (zwana dalej: *Organizatorem*). Organizator jest wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod numerem ewidencyjnym: 1571.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa mają zastosowanie także do umów zawieranych w punktach sprzedaży w rozumieniu odpowiednich przepisów.
4. Ogólne Warunki Uczestnictwa (dalej zwane: *OWU*) i stanowią część Umowy.

**II. Zawarcie Umowy**

1. Ogólne Warunki Uczestnictwa stanowią integralną część umowy zawieranej pomiędzy Organizatorem a Klientem na udział w Imprezie (zwanej dalej: *Umową*) oraz obowiązują w powiązaniu z „Ważnymi informacjami dla turystów” (dalej zwane: *WIT*) oraz pozostałymi dokumentami wskazanymi w umowie, w tym w szczególności warunkami ubezpieczenia oraz regulaminami. Aktualna treść oferty oraz programy imprez organizowanych przez Organizatora znajdują się na stronie internetowej Organizatora pod adresem: <https://anextour.com.pl/>.
2. Klient przed zawarciem Umowy jest zobowiązany do zapoznania się z jej treścią, z treścią niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz ewentualnymi dodatkowymi informacjami na temat Imprezy, w tym z programem lub harmonogramem Imprezy oraz imprez lub usług dodatkowych. Jeżeli Umowa nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednie wskazania zawarte w wyżej wymienionych dokumentach są częścią Umowy. Poprzez zawarcie Umowy Klient potwierdza zapoznanie się z tymi dokumentami i ich akceptację oraz że ich zapisy są dla niego jasne i zrozumiałe. Warunkiem zawarcia umowy jest podanie danych osobowych.
3. Przed zawarciem Umowy, Organizator lub Agent, w przypadku gdy Umowa jest zawierana za jego pośrednictwem, udziela Klientowi w sposób jasny, zrozumiały i widoczny:
  - a) standardowych informacji za pośrednictwem standardowego formularza informacyjnego do umów o udział w imprezie turystycznej stanowiącej załącznik do Umowy,
  - b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
4. Przed zawarciem umowy Organizator może zmienić informacje przekazane Klientowi zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji. Klient potwierdza, iż przed zawarciem Umowy, udzielone zostały mu wymagane ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych informacje za pośrednictwem standardowego formularza, o którym mowa w pkt. II ust. 3 lit. a Warunków Uczestnictwa, jak i informacje o których mowa w pkt. II ust. 3 lit. b Warunków Uczestnictwa. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia powinno zawierać udzielone Klientowi przed zawarciem Umowy informacje o Imprezie, o których mowa powyżej, a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Klientowi na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
5. Zawarcie Umowy z Organizatorem następuje z chwilą wpłaty zaliczki lub całej ceny Imprezy przez Klienta, w zależności od tego które ze zdarzeń wystąpiło wcześniej. Upřednia Rezerwacja nie stanowi Umowy zawartej między Stronami. Klient podpisując Umowę lub akceptując Zgłoszenie zobowiązuje się do zapłaty ceny Imprezy wskazanej na Umowie lub Zgłoszeniu. Wpłata powinna być dokonana w terminie 24 godzin od momentu potwierdzenia rezerwacji, pod rygorem wygaśnięcia rezerwacji. Decyduje data uznania rachunku Organizatora.
6. Osoba, która zawiera z Organizatorem Umowę musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.

7. Umowa może być zawarta:
  - a) za pośrednictwem Agenta w fizycznej obecności obu Stron
  - b) online – za pośrednictwem strony www Organizatora lub Agenta lub telefonicznie z Organizatorem lub Agentem,
  - c) za pośrednictwem biura sprzedaży Organizatora przy fizycznej obecności Stron.
8. Osoba, która zawiera Umowę z Organizatorem czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji Uczestników. Osoba ta przyjmuje tym samym na siebie odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez zgłoszonych Uczestników.
9. W przypadku, gdy Umowa zawierana jest na rzecz osoby małoletniej, Umowę zawierają rodzice lub opiekuni prawni małoletniego, którzy następnie ponoszą odpowiedzialność za takie osoby. Rodzaje i wysokości zniżek dla osób małoletnich Organizator określa w treści aktualnego katalogu. Osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca Umowę w imieniu małoletniego zobowiązana jest do powiadomienia Organizatora o tej okoliczności wraz ze wskazaniem wieku, daty urodzenia i potwierdzenia tych okoliczności odpowiednim dokumentem (np. dowód osobisty, paszport, akt urodzenia). Organizator może dokonać weryfikacji wieku a w przypadku niezgodności wieku z podanym, jest upoważniony do naliczenia i pobrania katalogowej ceny zgodnej z wiekiem Klienta. Za wiek upoważniający do uzyskania zniżki uznaje się wiek w dniu zakończenia Imprezy.
10. Wszelkie zmiany Umowy oraz ewentualne rezygnacje z udziału w Imprezie mogą być dokonywane wyłącznie przez osobę, która zawarła Umowę.
11. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z obowiązującymi przepisami paszportowymi i wizowymi obowiązującymi dla danej imprezy oraz do dostosowania się do nich. Szczegółowy wykaz takich informacji znajduje się w materiałach dołączonych do Umowy oraz na stronie internetowej Organizatora. Jeśli Klient nie jest obywatelem Polski, wówczas powinien pozyskać informacje na temat obowiązujących go warunków podróży na własny koszt lub ryzyko.
12. W przypadku zmiany jakichkolwiek danych wskazanych przez Klienta w chwili zawarcia Umowy, Klient jest zobowiązany powiadomić o tym niezwłocznie Organizatora na własny koszt oraz ryzyko, w szczególności wynikające ze zbyt późnego zawiadomienia. W razie zgłoszenia zmiany Klient zobowiązany jest do poniesienia opłaty manipulacyjnej w wysokości 200,00 zł za każdą dokonaną zmianę. Zmiana danych może prowadzić także do naliczenia dodatkowych opłat poza opłatą manipulacyjną, w szczególności jeśli będzie wiązała się ze zmianą konfiguracji Imprezy, pokoju – o czym Organizator niezwłocznie powiadomi Klienta. W przypadku zmiany Uczestników z rezerwacji, Organizator zastrzega, że dane jednej osoby pierwotnie wskazanej muszą pozostać bez zmian. Jeśli zmiana jest dokonywana na mniej niż 30 dni przed datą Imprezy, opłata manipulacyjna jest obliczana indywidualnie, w zależności od faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów, ale wynosi nie mniej niż kwota opisana w zdaniach powyżej. Koszty zmiany przy przelotach rejsowych/liniowych (nie czarterowych) obejmują opłatę manipulacyjną przewoźnika lotniczego za dokonanie zmiany, a w niektórych przypadkach konieczność zakupu nowych biletów lotniczych.
13. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i obowiązków, uznaje się za skuteczne, jeżeli Klient zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązało się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, Klient jest zobowiązany do ich zapłaty na podstawie zestawienia kosztów przedstawionego przez Organizatora. Organizator jest uprawniony do potrącenia kwoty w wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów zamiany danych za każdego Uczestnika - w ramach tej kwoty zawarta jest opłata manipulacyjna za zmianę danych o której mowa w punkcie powyżej. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Jeżeli okaże się, że rzeczywiste koszty związane z przeniesieniem uprawnień z tytułu Umowy na inną osobę poniesione przez Organizatora są wyższe, Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia, zobowiązani są solidarnie do zapłaty pełnych kosztów związanych z tą zmianą. Gdy koszty będą niższe, Organizator dokona zwrotu stosownej kwoty osobie, która uiszcza opłatę.
14. Zdjęcia prezentowane w katalogach oraz innych materiałach reklamowych lub informacyjnych są poglądowe i w szczególności nie stanowią gwarancji zakwaterowania we wskazanym na zdjęciach pokoju. Przedstawione w materiałach ceny za wyposażenie lub usługi dodatkowo płatne są cenami orientacyjnymi, które nie są wiążące. Imprezy Organizatora co do zasady nie są dostępne dla osób z ograniczoną sprawnością lub niebędących w pełni stanu zdrowia. Poinformowanie Organizatora o ograniczeniach zdrowotnych musi nastąpić przed zawarciem Umowy, co nie oznacza przyjęcia przez Organizatora odpowiedzialności za dostosowanie usługi do tychże ograniczeń.

### III. Warunki płatności

1. Cena Imprezy oraz termin i sposób płatności (np. nr konta bankowego) jest ustalana w Umowie zawartej z Klientem.

2. Cena Imprezy obejmuje: koszty wyjazdu z miejsca wskazanego jako punkt wyjazdowy w Polsce do miejsca docelowego Imprezy (miejsca zakwaterowania), chyba że Klient decyduje się na dojazd we własnym zakresie, ewentualne koszty transferu z lotniska do miejsca zakwaterowania, zakwaterowanie, wyżywienie – wszystko w standardzie oraz na warunkach opisanych w programie danej Imprezy, jak również ubezpieczenie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz ubezpieczenie bagażu, oraz dodatkowe usługi wyszczególnione w Umowie. W cenę Imprezy wliczone zostały również składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG) oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP). Cena Imprezy nie obejmuje dodatkowych opłat, takich jak opłaty wizowe, koszty wycieczek fakultatywnych, usług dodatkowych zamówionych przez Klienta, w tym uzgodnionych z dostawcami takich usług, w szczególności zamówionych indywidualnie przez Klienta, opłat za usługi nieobjęte postanowieniami Umowy, ubezpieczeń dodatkowych. Dla dziecka w wieku poniżej 2 lat nie przysługuje bagaż, natomiast przysługuje bezpłatny przewóz składanego wózka, chyba że co innego wynika z warunków przewozu przewoźnika wykonującego lot.
3. Jeżeli Umowa jest zawarta na więcej niż 30 (słownie: trzydzieści) dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki w wysokości 25% ceny Imprezy w momencie zawarcia Umowy, chyba że obowiązujące w danej chwili warunki promocji stanowią inaczej. W takim przypadku Klient jest zobowiązany do zapłaty pozostałej części ceny w terminie do 25 dnia przed rozpoczęciem Imprezy. Nie dopuszcza się możliwości wpłacenia wyższej kwoty niż wskazana w Umowie zaś ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane.
4. Jeżeli Umowa zawarta jest na mniej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Klient jest zobowiązany do wpłaty pełnej ceny za Imprezę w chwili zawarcia Umowy.
5. Po zawarciu Umowy Organizator może podwyższyć cenę Imprezy. Podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
  - a) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
  - b) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
  - c) kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy.
6. Cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy. W przypadku produktu dynamicznego bazującego na przelotach rejsowych, linia lotnicza może zmienić lub wycofać się ze sprzedaży biletów lotniczych objętych wybraną taryfą lotniczą, już po dokonaniu rezerwacji na zasadach przewidzianych w przepisach prawa i regulaminie linii lotniczej - przewoźnika lotniczego. O zmianach w cenie przelotu w ramach dynamicznego pakietowania po zawarciu umowy organizator niezwłocznie poinformuje klienta i zaproponuje ofertę alternatywną do akceptacji.
7. Organizator turystyki powiadamia podróżnego na trwałym nośniku, w sposób jasny i zrozumiały, o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
8. Klient ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 5, które nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy. W przypadku obniżenia ceny Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Klientowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Klienta Organizator przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
9. Organizator przed rozpoczęciem Imprezy może dokonać jednostronnie zmiany warunków Umowy także w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:
  - a) zastrzegł sobie prawo do tego w Umowie, w tym w OWU które stanowią integralną część Umowy;
  - b) zmiana jest nieznaczna;
  - c) poinformuje podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
10. Jeżeli Organizator, przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej:
  - a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, lub
  - b) nie może spełnić specjalnych wymagań specjalnych, o których Klient powiadomił Organizatora i na które Strony wyraziły zgodę, lub
  - c) proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny Imprezy,
 niezwłocznie powiadomi o tym Klienta. Organizator może jednocześnie zaoferować Klientowi zastępczą Imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
11. Klient, w terminie wyznaczonym przez Organizatora, informuje go, że:
  - a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
  - b) odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
  - c) odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

12. Wszelkie zmiany w rezerwacji jeśli prowadzą do zmiany parametrów Imprezy, będą przeliczane według cen obowiązujących na dzień dokonywania zmiany, przy czym wartość poszczególnych cen nie może być niższa niż z momentu dokonywania rezerwacji.
13. W razie braku zapłaty całości ceny przez Klienta, Organizator może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

#### **IV. Rezygnacja z udziału w Imprezie**

1. W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Klient jest uprawniony do rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie. Oświadczenie o rezygnacji powinno zostać złożone w formie pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora lub za pośrednictwem e-mail na adres wskazany w Umowie lub Zgłoszeniu. Za moment odstąpienia uważa się moment, w którym oświadczenie o odstąpieniu dotarło do Organizatora w taki sposób, że mógł on się z nim zapoznać.
2. W przypadku rezygnacji Klienta lub rozwiązania Umowy z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, zgodnie z art. 47 ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Organizator jest uprawniony do potrącenia opłaty manipulacyjnej obliczonej w oparciu o cenę Imprezy oraz ilość dni przed dniem wyjazdu zgodnie z poniższym zestawieniem:
  - w przypadku rezygnacji do 45 dni przed dniem wyjazdu – 15% ceny Imprezy
  - w przypadku rezygnacji w terminie od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 25% ceny Imprezy
  - w przypadku rezygnacji w terminie od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu – 35% ceny Imprezy
  - w przypadku rezygnacji w terminie od 20 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 50% ceny Imprezy
  - w przypadku rezygnacji w terminie od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 70% ceny Imprezy
  - w przypadku rezygnacji w terminie od 7 do 5 dni przed dniem wyjazdu – 80% ceny Imprezy
  - w przypadku rezygnacji terminie od 4 do 1 dnia przed dniem wyjazdem – 90% ceny Imprezy
  - w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu oraz w trakcie trwania Imprezy – 100% ceny Imprezy.
3. W przypadku imprez w których Klient zapewniał sobie dojazd we własnym zakresie, opłata manipulacyjna wynosi 200 zł oraz równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na potrzeby realizacji Imprezy, z zastrzeżeniem że wysokość opłaty wyliczana jest indywidualnie w oparciu o cenę imprezy turystycznej pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu wykorzystania danych usług turystycznych na rzecz innego klienta, co może nastąpić po wykonaniu danego rejsu.
4. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe lub tanimi przewoźnikami (Low Costs) warunki i koszty rezygnacji, wskazane powyżej nie mają zastosowania. Koszty wynikające z rezygnacji z udziału w Imprezie turystycznej w takiej sytuacji będą związane z taryfą przewoźnika obsługującego dany lot. Koszty rezygnacji wyliczane zostaną indywidualnie, w oparciu o cenę Imprezy pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danej usługi. Do kalkulacji tych kosztów Organizator może przystąpić dopiero po końcowej dacie wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy turystycznej z której Klient nie skorzystał. Rekomenduje się aby przed potwierdzeniem rezygnacji Klient skontaktował się z Organizatorem w celu uzyskania informacji o wysokości ewentualnych kosztów wynikających z rezygnacji przy czym informacja taka może mieć charakter orientacyjny. Kalkulacja ostatecznej opłaty dokonywana jest na wniosek Klienta. Niedopełnienie przez Klienta obowiązku odstąpienia od Imprezy przed datą jej rozpoczęcia może wiązać się z brakiem możliwości alternatywnego wykorzystania usługi.
5. Organizator zastrzega, że powyższe kwoty mogą być wyższe, w szczególności jeśli realny koszt odstąpienia będzie wyższy niż kwoty wskazane powyżej. Klient wyraża zgodę na potrącenie powyższych opłaty z należnościami zwracanymi przez Organizatora.
6. Odstąpienie od uczestnictwa w imprezach lub usługach dodatkowych (fakultatywnych), zakupionych przed wyjazdem z Polski, możliwa jest bezkosztowo dla Klienta o ile zostanie zgłoszona co najmniej jeden dzień przed rozpoczęciem Imprezy. Po rozpoczęciu Imprezy opłata za odstąpienie wynosi 100% ceny takiej imprezy lub usługi dodatkowej.
7. Wskazane w paragrafie IV pkt 2. opłaty z tytułu kosztów rezygnacji stanowią kwoty potrąceń względem całkowitej wartości Umowy opartej na połączeniach czarterowych. Wysokość tych opłat może zostać odmiennie określona w ofercie specjalnej lub regulaminie promocji.
8. Organizator w terminie 30 dni od rozwiązania Umowy zwróci Klientowi zapłaconą kwotę za Imprezę pomniejszoną o opłatę manipulacyjną.

9. Klient może odstąpić od Umowy przed jej rozpoczęciem bez ponoszenia opłaty manipulacyjnej za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może wówczas żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy.
10. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być złożone z zachowaniem formy pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora lub za pośrednictwem e-mail na adres wskazany w Umowie lub Zgłoszeniu.
11. Klient, będący konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez Podróżnego. Powyższe nie wyłącza konieczności poniesienia kosztów związanych z odstąpieniem lub zmianą rezerwacji opisanych w niniejszych OWU.
12. Organizator nie jest zobowiązany do zwrotu jakichkolwiek opłat w przypadku gdy Klient nie skorzysta z zakupionej Imprezy, w szczególności nie pojawi się w miejscu rozpoczęcia Imprezy, bez względu na przyczynę.
13. Uczestnik który nie rozpoczął Imprezy, w szczególności nie dotarł na miejsce wylotu, z przyczyn niezależnych od Organizatora powinien niezwłocznie powiadomić Organizatora czy zamierza we własnym zakresie dostać się na miejsce docelowe Imprezy. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za koszty takich dodatkowych środków transportu lub związane z taką decyzją Klienta ani nie jest zobowiązany do zwrotu opłat poniesionych przez Klienta.

#### **V. Rozwiązanie Umowy przez Organizatora z powodu niewystarczającej ilości osób**

1. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż wymagana np. przez przewoźnika, a Organizator powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni, lub 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej 2-6 dni, lub 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

#### **VI. Odpowiedzialność i reklamacje**

1. Jeżeli w trakcie Imprezy Klient stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania Imprezy, w terminie 24 godzin od wystąpienia, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, zawiadomić o tym, w celach dowodowych na piśmie lub przez email, wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.
2. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji na usługi turystyczne po zakończeniu Imprezy. Zaleca się aby reklamacja została złożona w terminie nie dłuższym niż 45 dni od dnia zakończenia Imprezy w formie pisemnej na adres siedziby Organizatora lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy Organizatora wskazany w Umowie także co do zdarzeń które zgłaszał w trakcie trwania Imprezy. Do zachowania terminu wystarczy, by Klient nadał pismo w polskiej placówce pocztowej lub wystanie wiadomości mailowej przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Skuteczne doręczenie reklamacji oznacza, iż Organizator mógł zapoznać się z treścią reklamacji.
3. Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do siedziby Organizatora.
4. Odpowiedź na prawidłowo złożoną reklamację zostanie przekazana Klientowi w formie pisemnej na adres do korespondencji Klienta lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy Klienta wskazany w Umowie, co do zasady w terminie do 45 dni lub innym, w sprawach wymagających dłuższej i bardziej szczegółowej weryfikacji oraz w zależności od ilości zgłoszeń.
5. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
  - a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
  - c) nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami, w rozumieniu art. 4 ust. 15 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców, z którymi Klient działając we własnym imieniu lub na własną rzecz zawarł umowy na świadczenie usług, w tym w szczególności organizację wycieczek lub imprez, a usługi te nie były w żaden sposób opisane w Umowie zawartej przez Organizatora z Klientem.
7. Klient zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz Uczestników wymienionych w Umowie.
8. Organizator nie jest zobowiązany do zwrotu wartości świadczeń niewykorzystanych z winy leżącej po stronie Klienta.
9. Organizator jest zobowiązany niezwłocznie udzielić odpowiedniej pomocy Klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w nieuniknionych i nadzwyczajnych okolicznościach. Pomoc, o której mowa w polega w szczególności na udzieleniu:
  - 1) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
  - 2) Klientowi pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.

Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa powyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Klienta lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.

Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Uczestnika. Z zastrzeżeniem, że ograniczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

10. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom odpowiednich przepisów, w szczególności Konwencji Warszawskiej z 1929 r. z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) może złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02 – 247 Warszawa). Co do zasady Organizator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub utracenie bagażu oraz mienia a trakcie trwania Imprezy.
11. W przypadku sporu Klient ma możliwość skorzystania z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Rejestr podmiotów uprawnionych do przeprowadzania pozasądowego rozwiązywania sporów znajduje się na stronie internetowej <http://polubowne.uokik.gov.pl>. Ponadto Klient ma możliwość skorzystania z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów, która znajduje się na stronie internetowej <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
12. Powyższe nie wyłącza uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
13. Wyłącznie Organizator jest uprawniony do uznawania roszczeń, co w szczególności oznacza że wszelkie oświadczenia składane np. przez rezydenta lub opiekuna Klienta na miejscu trwania Imprezy, przewoźnika, nie mają wpływu na odpowiedzialność Organizatora.
14. Zmiana przewoźnika, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń, kolejności świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy.
15. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w czasie trwania Imprezy ograniczona zostaje do równowartości trzykrotności ceny Imprezy, z wyjątkiem sytuacji w których odpowiedzialność nie może być ograniczona na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów. Opisane w katalogu wycieczki lub usługi dodatkowe (fakultatywne) mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu odpowiednich przepisów ani tego że zostaną one zrealizowane.

16. Limit bagażu jednego Podróżnego na Imprezy turystyczne z przewozem lotniczym czarterowym to 1 sztuka bagażu rejestrowanego i 1 sztuka bagażu podręcznego w zależności od przewoźnika lotniczego realizującego lot. W przypadku nadbagażu podróżny jest zobowiązany do poniesienia opłaty za nadbagaż według stawek przewoźnika wykonującego lot. Dzieci do lat 2 nie są uprawnione do bezpłatnego bagażu natomiast przysługuje im bezpłatny przewóz składanego wózka, chyba że co innego wynika z warunków przewozu przewoźnika wykonującego lot. Powyższe regulacje nie dotyczą Imprez turystycznych z przewozem lotniczym w ramach rejsów regularnych oraz z wykorzystaniem tanich przewoźników (Low Cost) w przypadku których limity bagażowe wynikają z warunków przewozu przewoźnika wykonującego dany lot.
17. Organizator realizuje przewozy lotnicze w ramach umów czarterowych oraz rejsów regularnych, w tym także z wykorzystaniem tanich przewoźników (Low Cost). O ile nie zmieni się ilość świadczeń stanowiących istotne warunki Umowy, Organizator zastrzega sobie prawo zmiany – w trakcie trwania sezonu – linii lotniczych realizujących dany lot i numerów lotów, jak również prawo do wprowadzenia zmian rozkładów lotów. Podróżny przyjmuje do wiadomości, że w przypadku przelotów czarterowych podane przez Organizatora godziny przelotów są orientacyjne i przybliżone. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek zmian Podróżni będą niezwłocznie o nich informowani, zgodnie z pkt 5.7. Właściwy czas wylotu wymaga potwierdzenia przez Klienta zgodnie z pkt 9.2. na 24 godziny przed wylotem. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy turystycznej zawsze przewidziany jest na przelot, a nie na rzeczywisty wypoczynek.
18. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu składa się pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (PIR) na adres przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz lotniczy w terminie 7 dni od odebrania uszkodzonego bagażu. Formularz PIR jest dostępny na lotniskach w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu.
19. Reklamacje dotyczące opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz lotniczy do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi.
20. Zasady odszkodowania z tytułu opóźnienia lub odwołania lotu, a także z tytułu odmowy wejścia na pokład reguluje rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 oraz przepisy ustaw z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (Dz. U. z 2020 r. poz. 1970).
21. Jeśli Impreza turystyczna jest realizowana przy wykorzystaniu lotów regularnych, Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania poszczególnych odcinków lotu na zasadach przekazanych przez przewoźnika. Brak potwierdzenia oznacza, że przewoźnicy lotniczy uczestniczący w transporcie mają prawo rozdysponować zarezerwowane miejsca. Klient ponosi odpowiedzialność za to czy on sam oraz jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem. Warunki przewozu pasażerów i bagażu dla poszczególnych linii lotniczych znajdują się na stronach internetowych przewoźników.

#### **VII. Informacje o warunkach ubezpieczenia**

1. Wszyscy klienci Orex Travel Sp. z o.o. objęci są ubezpieczeniem podstawowym zgodnie z postanowieniami Umowy Generalnej nr 214 z dnia 15.03.2016 r. i polisy nr 1000568, zawartej z ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającą przez Oddział w Polsce (dalej ERGO Ubezpieczenia Podróży) al. Grunwaldzka 413, 80 – 309 Gdańsk, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003.

Przedmiotem ubezpieczenia w **Wariantcie podstawowym** są:

- a) koszty leczenia i transportu z sumą ubezpieczenia 30.000 EUR,
- b) następstwa nieszczęśliwych wypadków z sumą ubezpieczenia: trwałe uszczerbek na zdrowiu 7 000 PLN, śmierć 3 500 PLN
- c) bagaż z sumą ubezpieczenia 800 PLN,
- d) ubezpieczenie assistance obejmujące: pomoc medyczną, powiadomienie rodziny, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu medycznego, organizację transportu z miejsca, z którego podróż może być kontynuowana, organizację transportu powrotnego do kraju zamieszkania, organizację zakwaterowania na czas rekonwalescencji oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą.

2. Szczegółowe warunki ubezpieczenia zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, które dostępne są w siedzibie Organizatora oraz na jego stronie internetowej:  
<https://www.anextour.com.pl/pages/dokumenty>  
oraz  
<https://www.anextour.com.pl/pages/ergo-ubezpieczenia-podrozy-sezon-2023>
3. Podczas każdej wizyty w placówce medycznej, w trakcie trwania Imprezy, Klient powinien postępować zgodnie z Warunkami Ubezpieczenia. W przypadku leczenia ambulatoryjnego Klient zobowiązany jest każdorazowo pokryć na miejscu jego koszty do wysokości 100 EUR lub równoważność tej kwoty, która to kwota po uwzględnieniu udziału własnego w kwocie 25 EUR zostanie zwrócona Ubezpieczonemu po powrocie do kraju.
4. Za opłatą dodatkowej składki Klient może rozszerzyć zakres ubezpieczenia o:
  - następstwa chorób przewlekłych,
  - uprawianie sportów wysokiego ryzyka,
  - ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej (KR),
  - następstwa pandemii choroby zakaźnej.Dla rozszerzenia kosztów leczenia i transportu o koszty powstałe na skutek pandemii, zastosowanie znajduje klauzula OWU 10.22.003:  
„W przypadku istnienia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia i transportu (sekcja C), pod warunkiem opłacenia dodatkowej składki, do ubezpieczenia kosztów leczenia i transportu nie ma zastosowania ogólne wyłączenie odpowiedzialności dotyczące szkód powstałych wskutek pandemii, o których mowa w § 17 ust. 2, pkt 18) (w tym choroby COVID – 19) – z zastrzeżeniem, że za koszty leczenia i transportu powstałe na skutek pandemii Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do kwoty 20.000 EUR.”
5. W razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą, ubezpieczony jest zobligowany niezwłocznie poinformować Centrum Alarmowe pod nr +48 58 309 11 00 i stosować się do jego zaleceń oraz Instrukcji postępowania w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku dostępnej na stronie Organizatora <https://www.anextour.com.pl/pages/ergo-ubezpieczenia-podrozy-sezon-2023>. Po powrocie do kraju szkodę można zgłosić do Ubezpieczyciela online lub wysyłając formularz zgłoszenia szkody na adres: Ergo Ubezpieczenia Podróży, al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk.
6. Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.

#### **VIII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach Uczestnictwa mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r., Kodeks cywilny oraz Ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o usługach turystycznych, jak również odpowiednie przepisy prawa polskiego.
2. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zarówno przepisów prawa obowiązujących w Polsce, jak też na terenie innych państw podczas pobytu w ramach Imprezy. Organizator nie odpowiada za konsekwencje wynikłe z naruszenia przez Klienta tych przepisów, w szczególności naruszenia przepisów zagranicznych. Klient jest także zobowiązany do posiadania dokumentów niezbędnych do przekroczenia granicy z danym państwem docelowym. Klient poniesie koszty rezygnacji również wtedy, gdy nie będzie mógł uczestniczyć w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów, których uzyskanie przez Klienta było jego obowiązkiem.
3. O wszelkich istotnych zmianach dotyczących warunków Umowy, a w szczególności: terminu, programu lub miejsca zakwaterowania, Organizator informuje Klienta niezwłocznie przy zaistnieniu tych zmian. W tym celu, w chwili zawarcia Umowy, Klient winien podać numer telefonu służący do kontaktu z nim i ewentualnie adres poczty elektronicznej. Klient winien niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia, złożyć Organizatorowi lub Agentowi, za pośrednictwem którego zawarł Umowę, oświadczenie o proponowanej zmianie bądź oświadczenie o rezygnacji z Imprezy za zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Nie złożenie w określonym terminie jakiegokolwiek oświadczenia przez Klienta będzie uznane jako zgoda na przyjęcie nowych warunków. Jeżeli Klient odstąpi od umowy w związku ze zmianą istotnych warunków umowy dokonane przez niego wpłaty zostaną mu niezwłocznie zwrócone, najpóźniej w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Organizatora lub Agenta oświadczenia o odstąpieniu.
4. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzylądowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotu, na krótko przed odlotem w przypadku nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Okoliczności te mogą w szczególności zaistnieć



w przypadku destabilizacji politycznej, warunków meteorologicznych uniemożliwiających dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwanych wad mogących wpłynąć na bezpieczeństwo lotu oraz strajków mających wpływ na działalność przewoźnika.

5. Klient oświadcza, że ma pełną świadomość możliwości zmiany godziny przelotów na krótko przed ich wykonaniem i nie będzie wysuwał roszczeń w stosunku do organizatora, w przypadku:
  - a) działania lub zaniechania Klienta;
  - b) działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć;
  - c) siły wyższej;
6. Impreza zaczyna się i kończy zgodnie z określonym w Umowie z Organizatorem terminem wyjazdu i powrotu. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia imprezy, a data powrotu – dniem zakończenia tej imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na przeloty oraz transfer do i z hotelu.
7. Doba hotelowa zaczyna się o godz. 14.00-15.00, a kończy o godz. 10.00-12.00 w zależności od danego hotelu. W ostatnim dniu pobytu w hotelu, niezależnie od godziny wylotu powrotnego Uczestnicy winni opuścić pokoje zabierając z nich bagaże.
8. Liczba posiłków określana jest przez skróty: RO (room only) – tylko zakwaterowanie, bez wyżywienia; BB – tylko śniadanie; HB – 2 posiłki: śniadanie i obiadokolacja, w niektórych hotelach zamiast obiadokolacji podawany jest lunch; FB – śniadanie, obiad i kolacja; All Inclusive/Ultra All Inclusive – minimum 3 posiłki oraz napoje, a także ewentualnie inne atrakcje dostępne na terenie hotelu, zróżnicowane ze względu na standard hotelu.
9. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązują od dnia 16.08.2023 roku.